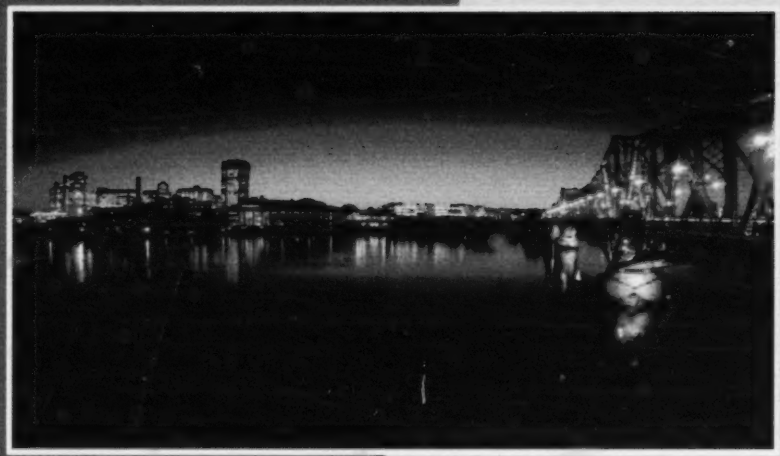
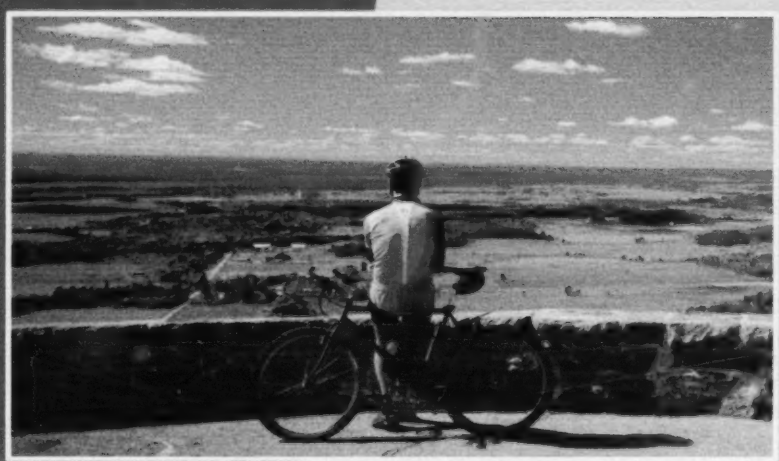
Santé et Services sociaux





Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services 2013-2014

Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais

Québec

Le Rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services 2013-2014 est le fruit du travail du bureau du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services de l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais (l'Agence).

La reproduction de ce document ou son utilisation à des fins personnelles, mais non commerciales, est permise à condition d'en mentionner la source.

Le présent document a été publié en quantité limitée et est disponible en version électronique dans la section Documentation du site Internet de l'Agence à l'adresse : http://www.santeoutaouais.qc.ca

Édition :
Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais

Dépôt légal – 3e trimestre 2014
Bibliothèque nationale du Québec, 2014

ISSN : 1914-0010 (version imprimée)
ISSN : 1916-0224 (version PDF sur Internet)

Crédit photo pour la page couverture
Commission de la capitale nationale
Ville de Gatineau

© Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais, 2014

MOT DU COMMISSAIRE RÉGIONAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

En conformité avec la Loi sur les services de santé et des services sociaux L.R.Q.,c.s-4.2 (LSSS) je vous présente le rapport annuel 2013-2014 sur l'application de la procédure d'examen des plaintes pour la région de l'Outaouais

Le traitement diligent d'une plainte est une action systémique qui vise à assurer le respect des droits des usagers et l'amélioration de la qualité des services dans le réseau de la santé et des services sociaux. La procédure de traitement des plaintes favorise la communication entre l'usager et le prestataire des services via une intervention par le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services (CR). Ultimement, c'est le conseil d'administration (CA) qui est le premier responsable de la qualité des services et l'affectation des ressources et des mécanismes assurant le respect des droits des usagers.

Le rapport annuel de l'année antérieure a été transmis au ministre de la Santé et des Services sociaux du Québec selon les échéances prévues par la Loi ainsi qu'au Protecteur du citoyen.

Pour l'année 2013-2014, j'ai traité un total de 64 dossiers comportant l'expression d'une ou plusieurs insatisfactions d'usagers qui ont eu à transiger avec le réseau de la santé et des services sociaux. Je suis également intervenu de ma propre initiative dans vingt situations portées à mon attention par des usagers qui transigent directement dans le réseau de la santé et des services sociaux.

En plus des dossiers enregistrés sous le régime d'examen des plaintes, j'ai porté assistance à plus de 105 citoyens sur des sujets variés et aux prises avec les méandres de l'administration gouvernementale.

Des dossiers traités, dix mesures correctrices en sont ressorties ainsi que cinq recommandations adressées aux plus hautes instances concernées.

Comité de vigilance

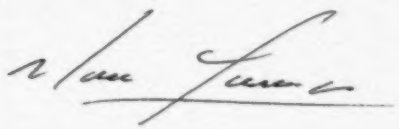
Durant l'année 2013-2014, le comité de vigilance a tenu quatre rencontres au cours desquelles les membres du comité de vigilance ont pris connaissance des recommandations faites par le commissaire régional pour chaque plainte et des suivis apportés.

Enfin, je tiens à remercier sincèrement les membres du CA qui ont siégé au comité de vigilance en 2013-2014, soit :

- Madame Micheline Labranche-Côté, représentant les organismes communautaires;
- Madame Gail Ryan, représentant les membres du conseil d'administration;
- Monsieur Denis Girouard, représentant du comité des usagers
- Monsieur Jean Hébert, président-directeur général (PDG) de l'Agence.

Coordination et formation des commissaires

En 2013-2014, les commissaires locaux et régional se sont rencontrés à quatre reprises afin d'assurer l'harmonisation des pratiques des commissaires. Lors de ces rencontres, nous avons accueilli cinq personnes-ressources dont le travail touche de près le travail des commissaires. Ces rencontres ont également permis, entre autres, d'identifier des activités de promotion des droits des usagers afin de partager les bonnes pratiques. Enfin, en cours d'année, je me suis associé à l'organisation d'une journée d'information sur les droits des usagers. Cette journée s'adressait aux membres qui composent les comités des usagers œuvrant au sein des différents centres de santé et de services sociaux (CSSS) du territoire de l'Outaouais.



Marc Larocque
Commissaire régional aux plaintes
et à la qualité des services

TABLE DES MATIÈRES

MOT DU COMMISSAIRE RÉGIONAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES 3

Comité de vigilance 3

Coordination et formation des commissaires 4

TABLE DES MATIÈRES 5

SIGLES ET ACRONYMES 7

LISTE DES TABLEAUX 8

DÉFINITION DES DIFFÉRENTS OBJETS DE PLAINTES 9

Accessibilité et continuité 9

Soins et services 9

Relations interpersonnelles 9

Organisation du milieu et ressources matérielles 9

Aspect financier 9

Droits particuliers 9

COMITÉ DE VIGILANCE 10

Fonctions et responsabilités 10

Composition du comité de vigilance 11

Le rôle du commissaire aux plaintes et à la qualité des services 12

Promotion des droits des usagers 14

Régime d'examen des plaintes 14

Qui peut porter plainte? 14

Qui peut faire un signalement? 14

Les droits des usagers 14

Le cheminement d'une insatisfaction ou d'une plainte 15

Tableau du cheminement d'une insatisfaction ou d'une plainte 16

COMMISSAIRE RÉGIONAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES 17

Fonctions et responsabilités (art. 66, LSSSS) 17

Résumé des dossiers traités par le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services 18

LES COMMISSAIRES LOCAUX AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES 21

Fonctions et responsabilités du commissaire local (art. 33, LSSSS) 21

Résumé des dossiers traités par les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services 22

MOT DE LA FIN 28

Remerciement 28

Complément d'information 29

COORDONNÉES DES COMMISSAIRES 29

SIGLES ET ACRONYMES

Agence	Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais
CA	Conseil d'administration
CAAP	Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CJO	Centres Jeunesse Outaouais
CL	Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
CR	Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services
CRR	Centre régional de réadaptation
CSSS	Centre de santé et de services sociaux
LSSSS	Loi sur les services de santé et des services sociaux
ME	Médecin examinateur
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
PDG	Président-directeur général
RCUO	Regroupement des comités des usagers de l'Outaouais
SIGPAQS	Système d'information de gestion des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1.1	**Commissaire régional** Bilan des dossiers de plainte et signalement .....Page 18
Tableau 1.2	**Commissaire régional** Délai de 45 jours pour traiter les dossiers de plainte....Page 18
Tableau 1.3	**Commissaire régional** Bilan des dossiers de plainte et signalement selon l'instance .....Page 19
Tableau 1.4	**Commissaire régional** Bilan des dossiers de plainte et signalement selon le motif évoqués .....Page 20
Tableau 2.1	**Commissaires locaux** Bilan des dossiers de plainte au niveau des établissements .....Page 22
Tableau 2.2	**Commissaires locaux** Délai de 45 jours pour traiter les dossiers de plainte ...Page 23
Tableau 2.3	**Commissaires locaux** Bilan de tous les dossiers traités selon le champ d'activité du commissaire.....Page 24
Tableau 2.4	**Commissaires locaux** État des dossiers de plainte et d'intervention dont l'examen a été conclu selon le motif .....Page 25
Tableau 2.5	**Commissaires locaux** Médecin examinateur - Bilan des dossiers de plainte...Page 26
Tableau 2.6	**Commissaires régional et locaux** Recommandations et mesures correctives émises par les commissaires .....Page. 27

DÉFINITION DES DIFFÉRENTS OBJETS DE PLAINTES[1]

Accessibilité et continuité

- ☐ Difficultés concernant les modalités et les mécanismes d'accès;
- ☐ Délais, temps d'attente, refus de services, refus de rendez-vous;
- ☐ Le bon service au moment opportun;
- ☐ La dispensation des services aussi longtemps que nécessaire.

Soins et services

- ☐ Application des connaissances du « savoir-faire » et des normes de pratique des intervenants;
- ☐ Suivi et coordination des services;
- ☐ Se réfère à l'organisation et au fonctionnement général des soins et des services qui affectent la qualité des services.

Relations interpersonnelles

- ☐ « Savoir-être » des personnes intervenantes : présence d'une relation d'aide, de l'assistance et du soutien de la personne intervenante à l'endroit de l'usager;
- ☐ Respect, empathie, responsabilisation et comportement général.

Organisation du milieu et ressources matérielles

- ☐ Confort et commodité;
- ☐ Respect des habitudes et choix de vie de l'usager hébergé;
- ☐ Règles et procédures du milieu;
- ☐ Propreté des lieux;
- ☐ Sécurité et protection.

Aspect financier

- ☐ Facturation;
- ☐ Aide matérielle et financière.

Droits particuliers

- ☐ Accès au dossier de l'usager;
- ☐ Droit linguistique.

---

[1] Les objets de plainte sont tirés du système d'information de gestion des plaintes et de l'amélioration de la qualité des services (SIGPAQS)

COMITÉ DE VIGILANCE

Fonctions et responsabilités

Le comité de vigilance veille à ce que le CA s'acquitte de sa responsabilité de garantir la qualité des services et le respect des droits des usagers.

Il a pour mandat de faire l'analyse et d'assurer le suivi des recommandations du CR dans une perspective d'amélioration de la qualité des services à la population.

Il doit également analyser les recommandations du Forum de la population sur les moyens à mettre en place pour améliorer la satisfaction de la population à l'égard des services de santé et de services sociaux disponibles pour mieux répondre aux besoins en matière d'organisation de tels services, et analyser et faire des recommandations sur les rapports de visites ministérielles d'appréciation de la qualité dans les milieux de vie substituts.

Il s'assure que le CR dispose des ressources nécessaires pour faire son travail et assure l'accessibilité à ses services.

Le comité de vigilance est le lieu où le commissaire rend compte des résultats de son travail et des suivis par les différentes instances.

La Loi prévoit que dans la composition du comité de vigilance, qui est composé de 5 personnes, trois membres proviennent du CA. Le PDG de l'Agence et le CR sont nommés d'office. Au cours de l'année 2013-2014, le CA a procédé à des élections, ce qui a eu pour conséquence d'apporter certains changements au niveau du comité qui est maintenant formé de :

- Trois membres du conseil d'administration de l'Agence :
  - Madame Micheline Labranche-Côté, représentant le milieu communautaire;
  - Monsieur Denis Girouard, représentant le regroupement des comités des usagers des établissements;
  - Madame Gail Ryan, parmi les autres membres du CA;
- Le PDG de l'Agence, nommé d'office;
- Le CR, également nommé d'office.

Malgré quelques difficultés à pouvoir compter sur la présence de tous les membres, le comité a réussi à avoir quorum pour quatre rencontres qui ont permis de :

- Analyser 40 plaintes;

- Analyser 28 signalements;
- Analyser les recommandations et leur suivi;
- Évaluer du travail du commissaire;
- Actualiser des priorités de travail du CR.

Pour l'année 2013-2014, le comité de vigilance a comme priorité, en plus de continuer à analyser et suivre les recommandations du CR, d'analyser tout autre rapport en lien avec la qualité des services offerts aux usagers, soit :

- les rapports de visites ministérielles d'appréciation de la qualité dans les milieux de vie substituts;
- le rapport du Protecteur du citoyen.

Composition du comité de vigilance

M. Denis Girouard, président
- Représentant du comité des usagers

Mme Micheline Labranche - Côté
- Représentante du communautaire

Mme Gail Ryan
- Représentante du conseil d'administration

M. Jean Hébert, PDG
- Président-directeur général de l'Agence

M. Marc Larocque, commissaire régional
- Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services à l'Agence

Le rôle du commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services est responsable envers le conseil d'administration du respect des droits des personnes qui s'adressent à lui dans le cadre de la présente section et du traitement diligent de leurs plaintes.

À cette fin, il exerce notamment les fonctions suivantes:

1° il applique la procédure d'examen des plaintes établie par règlement du conseil d'administration dans le respect des droits des personnes; au besoin, il recommande au conseil d'administration toute mesure susceptible d'en améliorer le traitement, y compris la révision de la procédure;

2° il assure la promotion de l'indépendance de son rôle à l'agence ainsi que la promotion du régime d'examen des plaintes et assure également la publication de la procédure visée à l'article 62 pour la population de la région;

3° il prête assistance ou s'assure que soit prêtée assistance à la personne qui le requiert pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche relative à sa plainte; il l'informe de la possibilité pour elle d'être assistée et accompagnée par l'organisme communautaire de la région à qui un mandat d'assistance et d'accompagnement a été confié en application des dispositions de l'article 76.6; il fournit enfin tout renseignement demandé sur l'application de la procédure d'examen des plaintes de l'agence ainsi que sur les autres recours prévus au présent chapitre et l'informe de la protection que la loi reconnaît à toute personne qui collabore à l'examen d'une plainte en application de l'article 76.2;

4° sur réception d'une plainte, il l'examine avec diligence;

5° en cours d'examen, lorsqu'une pratique ou la conduite d'un membre du personnel soulève des questions d'ordre disciplinaire, il en saisit la direction concernée ou le responsable des ressources humaines de l'agence ou, selon le cas, la plus haute autorité de la ressource, de l'organisme ou de la société ou encore la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services faisant l'objet de la plainte ou d'une intervention, pour étude plus approfondie, suivi du dossier et prise de mesures appropriées, s'il y a lieu; il peut également formuler une recommandation à cet effet dans ses conclusions;

6° au plus tard dans les 45 jours de la réception de la plainte, il informe le plaignant des conclusions motivées auxquelles il en est arrivé, accompagnées, le cas échéant, de ses recommandations au conseil d'administration de même qu'à la direction ou au responsable des services en cause de l'agence ainsi que, s'il y a lieu, à la plus haute autorité de la ressource, de l'organisme ou de la société ou

encore à la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services faisant l'objet de la plainte, et indique les modalités du recours que le plaignant peut exercer auprès du Protecteur des usagers; il communique, par la même occasion, ces mêmes conclusions motivées au conseil d'administration de même qu'à la direction ou au responsable des services en cause de l'agence ainsi qu'à la plus haute autorité concernée, le cas échéant. Si la plainte est écrite, il transmet ces informations par écrit;

7° il intervient de sa propre initiative lorsque des faits sont portés à sa connaissance et qu'il a des motifs raisonnables de croire que les droits d'une personne ou d'un groupe de personnes ne sont pas respectés; il fait alors rapport au conseil d'administration ainsi qu'à toute direction ou à tout responsable d'un service de l'agence ou, selon le cas, à la plus haute autorité de tout organisme, ressource ou société ou encore à la personne détenant la plus haute autorité de qui relèvent les services concernés et peut leur recommander toute mesure visant la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits;

8° il donne son avis sur toute question de sa compétence que lui soumet, le cas échéant, le conseil d'administration, tout conseil ou comité créé en application de l'article 407 ou 412.1 ainsi que toute direction, tout département ou autre conseil ou comité de l'agence;

9° il dresse, au besoin et au moins une fois par année, un bilan de ses activités accompagné, s'il y a lieu, des mesures qu'il recommande pour améliorer la satisfaction de la clientèle et favoriser le respect de ses droits;

10° il s'assure que chaque conseil d'administration de tout établissement de la région produise et transmette à l'agence le rapport visé à l'article 76.10;

11° il prépare et présente au conseil d'administration, pour approbation, le rapport visé à l'article 76.12, auquel il intègre le bilan annuel de ses activités ainsi que l'ensemble des rapports visés à l'article 76.10;

12° *(paragraphe abrogé)*.

1991, c. 42, a. 66; 2001, c. 43, a. 41; 2005, c. 32, a. 30.

Le commissaire est guidé dans son travail par la confidentialité, l'indépendance et l'impartialité. Il favorise la collaboration de l'usager plaignant ainsi que de toutes les personnes représentant des instances concernées par l'insatisfaction ou la plainte et mettant en cause les droits de l'usager. Le pouvoir du commissaire est un pouvoir de recommandation afin d'apporter les corrections, si nécessaires, et ainsi contribuer à l'amélioration des services.

Promotion des droits des usagers

La promotion des droits des usagers et du régime d'examen des plaintes est une responsabilité du commissaire. Ce travail se fait en lien avec les différentes instances représentant les usagers, tels les comités des usagers et les comités des résidents, avec le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP), avec les gestionnaires du réseau et les différents partenaires impliqués dans les services de santé et des services sociaux à la population.

Régime d'examen des plaintes

La loi sur les services de santé et les services sociaux prévoit un régime d'examen des plaintes qui permet à une personne s'estimant lésée dans ses droits d'exprimer son insatisfaction et de déposer une plainte à ce sujet.

Qui peut porter plainte?

L'usager ou son représentant et l'héritier ou le représentant légal d'un usager décédé peuvent déposer une plainte verbale ou écrite, par téléphone, par courrier, par courriel ou en personne. Le commissaire, après examen de la plainte, informera l'usager des conclusions motivées auxquelles il en est arrivé dans un délai de 45 jours.

Qui peut faire un signalement?

La personne qui observe ou est témoin d'une situation qui lèse les droits de l'usager peut faire un signalement de façon verbale ou écrite, par téléphone, par courrier, par courriel ou en personne. Le commissaire fera l'examen du signalement et fera les recommandations nécessaires, s'il y a lieu.

Les droits des usagers

Les droits des usagers sont présentés dans la Loi :

- Droit d'être informé sur les ressources (art. 4);
- Droit de recevoir des services adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire (art.5);
- Droit de choisir le professionnel ou l'établissement (art. 6) ;
- Droit de recevoir les soins que requiert son état (art. 7);
- Droit d'être informé sur son état de santé et de bien-être (art. 8);

- Droit de donner son consentement à des soins (art. 9);
- Droit de participer à toute décision concernant son état de santé (art. 10);
- Droit d'être accompagné et assisté (art. 11);
- Droit d'être représenté (art. 12);
- Droit de recevoir des services en langue anglaise (art. 14);
- Droit d'accès à son dossier (art. 17);
- Droit de porter plainte sans risque de représailles (art. 24).

L'exercice des droits s'exerce en tenant compte des dispositions législatives et réglementaires relatives à l'organisation et au fonctionnement de l'établissement et des ressources dont il dispose.

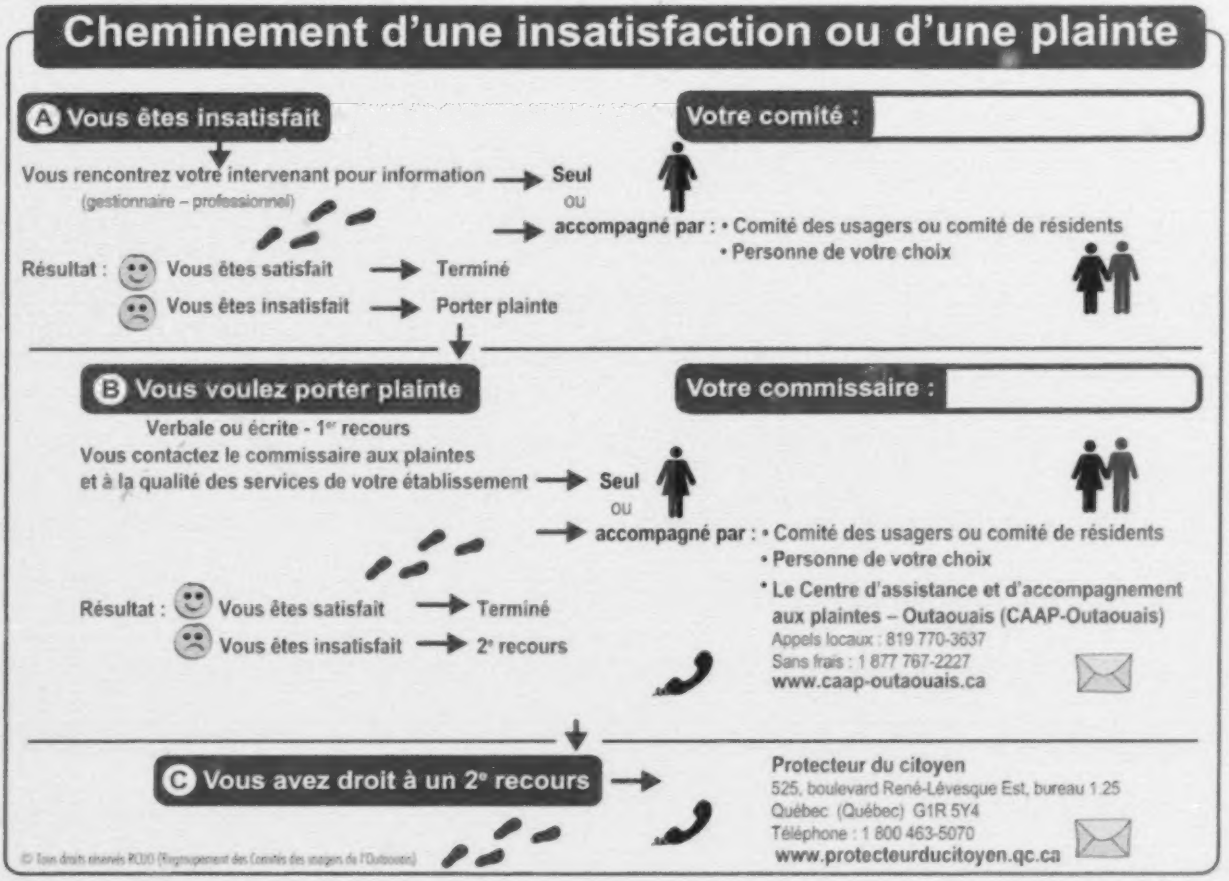
Le cheminement d'une insatisfaction ou d'une plainte

Le cheminement d'une insatisfaction ou d'une plainte s'effectue selon certaines étapes :

- L'expression de l'insatisfaction auprès de l'intervenant concerné ou du gestionnaire;
- Le dépôt d'une plainte en 1er recours auprès du commissaire local ou régional;
- Le dépôt d'une plainte en 2e recours auprès du Protecteur du citoyen.

L'usager peut se faire accompagner par la personne de son choix, par un membre du comité des usagers ou du comité des résidents et par un représentant du CAAP de l'Outaouais.

Tableau du cheminement d'une insatisfaction ou d'une plainte



COMMISSAIRE RÉGIONAL AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Fonctions et responsabilités (art. 66, LSSSS)

L'usager est au cœur du rôle du commissaire régional qui a pour mandat d'assurer les droits de l'usager et l'amélioration des services.

Le commissaire régional est indépendant dans l'exercice de ses fonctions afin de rendre le processus de plainte le plus transparent et le plus impartial possible. Libre de tout lien hiérarchique envers un gestionnaire au sein de l'Agence, il relève du CA de l'Agence. Il a ainsi la possibilité d'exprimer librement ses observations et ses recommandations afin de garantir les droits de l'usager et l'amélioration des services concernant les cibles qui relèvent de sa compétence, soient :

- Les résidences pour personnes aînées;
- Les services pré hospitaliers d'urgence (ambulance);
- Les organismes communautaires;
- Les maisons d'hébergement pour problèmes en toxicomanie, alcoolisme et jeu pathologique;
- L'Agence : bien qu'elle offre peu de services directs à des individus, l'Agence est une instance de régulation et ses décisions ont un impact sur des groupes et des collectivités et peuvent faire l'objet d'insatisfactions et de plaintes.

Le commissaire régional a comme responsabilité de coordonner des activités de formation pour les commissaires locaux. Il assure également un rôle de soutien, de collaboration et de conseil auprès d'eux.

Résumé des dossiers traités par le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services

Tableau 1.1 Bilan des dossiers de plainte et signalement

Portrait sur trois ans			
	2013-2014	2012-2013	2011-2012
Plaintes	39	40	60
Interventions/signalements	25	28	33
Total	64	69	93
Assistances	105	188	287

Pour l'année 2013-2014, on observe sensiblement le même nombre de dossiers traités par le commissaire régional.

La même réalité est également observée au niveau du nombre d'assistances traitées.

Tableau 1.2 Délai de 45 jours pour traiter les dossiers de plainte

	Pourcentage
Résidences pour personnes aînées	100 %
Services préhospitaliers	100 %
Organismes communautaires	100 %
Agence	100 %
Ressource d'hébergement en toxicomanie et jeu pathologique	100 %

À noter que 100 % des dossiers ont été traités à l'intérieur du délai de 45 jours tel que stipulé par la loi. Aucun dossier n'a fait l'objet d'un recours au Protecteur du citoyen.

Tableau 1.3 Bilan des dossiers de plainte et signalement selon l'instance

Portrait sur deux ans				
Instance visée	**Plaintes**		**Signalements**	
	2013-2014	**2012-2013**	**2013-2014**	**2012-2013**
Agence	14	3	1	0
Organismes communautaires	10	11	1	1
Résidences pour personnes aînées	6	10	23	22
Services pré-hospitaliers	9	16	0	0
Ressources d'hébergement en toxicomanie / jeu pathologique	N\A	0	N\A	2
TOTAL	39	40	25	28

On note une augmentation de plainte d'usager à l'égard de l'Agence et une baisse face aux services préhospitaliers.

Tableau 1.4 Bilan des dossiers de plainte et signalement selon le motif évoqué

(À noter que plusieurs motifs peuvent être évoqués dans un même dossier.)

Instance visée			
	Dossiers	**Motif**	**Sous-catégorie**
Agence	14 plaintes	Accessibilité	GMF (4) Clinique de radiologie (2) Édifice de l'Agence(1)
		Relation interpersonnelle	Communication (1) Site internet de l'Agence (1)
		Organisation du milieu	Équipement-matériel (4) Signalisation (1)
		Aspect financier	Remboursement (2)
	1 signalement	Accessibilité	Programme
En 2013-2014, l'insatisfaction des usagers s'est surtout exprimée au niveau des cliniques médicales qui possèdent un contrat de service avec l'agence de la santé.			
Organismes communautaires	10 plaintes	Accessibilité	Refus d'offrir le service (5)
		Soins et services	Médication (2) Compétence des intervenants (3)
		Relations interpersonnelles	Attitude – respect (3)
		Organisation du milieu	Alimentation (3) Salubrité (2)
	1 signalement	Soins et services	Qualité des interventions (1)
L'insatisfaction des usagers qui fréquentent les différents organismes communautaires de la région s'est surtout exprimée au niveau du manque ou de la difficulté d'accès aux services offerts par l'organisme.			
Résidences pour personnes aînées	6 plaintes	Organisation du milieu	Alimentation (4) Hygiène-salubrité (2)
		Droits particuliers	Baux (2)
		Soins et services	Compétence (2)
		Relations interpersonnelles	Attitude-communication (1)
	10 signalements	Soins et services	Qualité des soins (18) Compétence des intervenants (3)
		Relation interpersonnelle	Attitude (6) Communication (4)
		Aspect financier	Frais supplémentaires (6)
		Droits	Respect du bail (3) Certification (1)
		Organisation du milieu	Salubrité (3)
Fait intéressant au niveau des usagers qui gravitent au sein des résidences privées de la région de l'Outaouais, les aînées qui y séjournent dénoncent surtout la qualité de la nourriture, tandis que leur entourage souligne davantage la piètre qualité des soins qui y sont offerts.			
Services préhospitaliers	**9 plaintes**	Aspect financier	Frais-information (3)
		Accessibilité	Temps d'attente (1)
		Relations interpersonnelles	Attitudes (5)
Malgré une baisse du nombre de plaintes des usagers qui ont recours à une ambulance sur le territoire de l'Outaouais, c'est encore la qualité des relations interpersonnelles avec les paramédics qui arrivent en haut de la liste des insatisfactions.			

N.B **Pour plus de précisions sur les types de motifs vous pouvez vous référez à la page VII**

LES COMMISSAIRES LOCAUX AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

Fonctions et responsabilités du commissaire local (art. 33, LSSSS)

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services est responsable envers le conseil d'administration du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes.

Le commissaire local est indépendant dans l'exercice de ses fonctions afin de rendre le processus de plainte le plus transparent et le plus impartial possible. Libre de tout lien hiérarchique envers un gestionnaire au sein de l'établissement, il a ainsi la possibilité d'exprimer librement ses observations et ses recommandations afin de garantir les droits de l'usager et l'amélioration des services concernant les cibles qui relèvent de sa compétence.

Pour la région de l'Outaouais, on compte sur dix commissaires locaux et deux commissaires locaux adjoint pour 5 CSSS et 6 établissements. Ils sont responsables du régime d'examen des plaintes au sein des différents établissements publics et régionaux qu'on retrouve sur le territoire.

Résumé des dossiers traités par les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services

Tableau 2.1 Bilan des dossiers de plainte au niveau des établissements

Commissaires locaux – établissements			
Plaintes reçues durant l'exercice	**2013-2014**	**2012-2013**	**2011-2012**
CSSS de Gatineau	383	393	402
CSSS de Papineau	43	21	35
CSSS du Pontiac	20	18	22
CSSS des Collines	30	37	43
CSSS Vallée-de-la-Gatineau	41	31	32
CHSLD Champlain	9	14	13
CHSLD Vigi de l'Outaouais	1	3	0
CRR La RessourSe	8	6	6
CRDO	2	3	5
Pavillon du Parc	30	11	13
Les Centres Jeunesse de l'Outaouais	35	19	99
TOTAL DES PLAINTES	**602**	**556**	**690**

En 2013-2014, on remarque une augmentation de 8 % des dossiers de plaintes traités par les commissaires locaux. C'est au CSSS de Papineau qu'on note la plus forte augmentation, soit plus du double qu'en 2012-2013.

Tableau 2.2 Délai de 45 jours pour traiter les dossiers de plainte

Commissaires locaux Traitement des plaintes à l'intérieur du délai de 45 jours	
CSSS - établissement	**Pourcentage**
CSSS de Gatineau	86 %
CSSS de Papineau	64 %
CSSS du Pontiac	61 %
CSSS des Collines	79 %
CSSS Vallée-de-la-Gatineau	98 %
CHSLD Champlain	92 %
CHSLD Vigi de l'Outaouais	100 %
CRR La RessourSe	100 %
CRDO	100 %
Pavillon du Parc	96.7%
Les Centres Jeunesse de l'Outaouais	94 %
Moyenne	**88 %**

Art.33, paragr.6 : entre autres fonctions, le commissaire doit, dans un délai de 45 jours de la réception de la plainte, informer l'usager des conclusions motivées auxquelles il en est arrivé.

À noter qu'advenant que le délai ne soit pas respecté ou que l'usager demeure insatisfait des conclusions émises par le CR, l'usager peut recourir au Protecteur du citoyen s'il le désire.

Tableau 2.3 Bilan de tous les dossiers traités selon le champ d'activité du commissaire

	Plaintes	Interventions	Assistances	Consultations	Total
Centre de Santé et de Services Sociaux					
Gatineau	383	33	976	107	1499
Papineau	43	--	75	--	118
Pontiac	27	8	0	0	35
Des Collines	29	4	34	0	67
Vallée-de-la-Gatineau	41	2	8	0	51
Total	**523**	**47**	**1093**	**107**	**1770**
CHSLD conventionnés					
Vigi de l'Outaouais	1	0	0	0	1
Champlain	9	2	0	0	11
Total	**10**	2	0	0	**12**
Établissements régionaux					
CRR La Ressourse	8	3	10	0	21
CRDO	2	0	0	1	3
Pavillon du Parc	30	4	8	0	42
Les Centres Jeunesse de l'Outaouais	35	0	141	3	179
Total	**75**	**7**	**159**	**4**	**245**
TOTAL des dossiers traités	**608**	**56**	**1252**	**111**	**2027**

En plus des plaintes qui lui sont directement adressées par les usagers, le commissaire local peut intervenir de sa propre initiative face à une situation. Il est souvent appelé à porter assistance à un usager ou encore être consulté par ce dernier.

Tableau 2.4 État en pourcentage des dossiers de plainte et d'intervention dont l'examen a été conclu selon le motif

CSSS	Accessibilité	Aspect Financier	Droits particu-liers	Organisation du milieu et ressources matérielles	Relations interpersonnelles	Soins et services dispensés
Gatineau	19 %	5 %	8 %	2 7%	14 %	**26 %**
Pontiac	19 %	7 %	-	4 %	**40 %**	30 %
Papineau	**35 %**	5 %	14 %	5 %	23 %	17 %
Collines	**35 %**	5 %	21 %	6 %	21 %	12 %
Vallée-de-la-Gatineau	20 %	3 %	12 %	7 %	17 %	**39 %**
Moyenne	**26 %**	**5 %**	**11 %**	**10 %**	**23 %**	**25 %**
Au cours de l'année 2013-2014, on note que les insatisfactions exprimées par les usagers touchent principalement trois motifs						
Vigi	-	-	-	100 %	-	-
Champlain	-	-	-	25 %	62.5 %	12.5 %
Moyenne				**62 %**	**32 %**	**6 %**
Du côté des CHSLD conventionnés, le motif de l'organisation du milieu et des ressources matérielles, plus précisément au niveau de la nourriture servie, est la principale cause d'insatisfaction.						
La Ressourse	**50 %**	6 %	6 %	25 %	6 %	6 %
CRDO	--	--	--	50 %	50 %	--
Pavillon du Parc	2 %	6 %	**42 %**	6 %	3 %	41 %
Les Centres Jeunesse Outaouais	12 %	--	25 %	4 %	22 %	**37 %**
Moyenne	**16 %**	**3 %**	**18 %**	**21 %**	**20 %**	**21 %**
Concernant les établissements régionaux, l'insatisfaction est variée et souvent en fonction du rôle et du mandat de l'établissement concerné.						

Tableau 2.5 Médecin examinateur - Bilan des dossiers plainte

Médecin examinateur – établissements			
Plaintes reçues durant l'exercice	**2013-2014**	**2012-2013**	**2011-2012**
CSSS de Gatineau	72	49	33
CSSS de Papineau	16	12	10
CSSS du Pontiac	9	13	5
CSSS des Collines	10	3	10
CSSS Vallée-de-la-Gatineau	5	2	6
CHSLD Champlain	0	0	3
CHSLD Vigi de l'Outaouais	0	0	0
CRR La Ressourse	1	0	0
CRDO	0	0	0
Total	113	79	67

Pour l'année 2013-2014, on note une augmentation de plus de 17 % de plaintes adressées à l'endroit des médecins qui pratiquent dans les différents établissements de l'Outaouais.

En deux ans, c'est une augmentation de près de 60 % d'insatisfaction exprimée par les usagers.

Le motif d'insatisfaction le plus souvent évoqué est au niveau de la communication, alors que l'usager perçoit que l'information reçue n'est pas adéquate ou qu'elle manque de clarté.

Tableau 2.6 Recommandations et mesures correctives émises par les commissaires

Lorsqu'un motif de plainte est fondé, le commissaire émet parfois des mesures correctives pour un dossier en particulier ou des recommandations lorsqu'un service ou un programme en entier est visé. Ainsi, des 728 dossiers traités dans le cadre du régime d'examen des plaintes, 478 ont donné lieu à mesures correctrices et 49 à des recommandations.

Commissaires locaux et régional Recommandations et mesures correctives adressées à diverses instances		
Établissements	**Mesures correctives**	**Recommandations**
CSSS de Gatineau	382	7
CSSS de Papineau	15	10
CSSS du Pontiac	3	2
CSSS des Collines	33	12
CSSS Vallée-de-la-Gatineau	13	5
CHSLD Champlain	4	--
CHSLD Vigi de l'Outaouais	--	--
CRR La Ressource	2	2
CRDO	--	1
Pavillon du Parc	6	4
Les Centres Jeunesse de l'Outaouais	10	1
Commissaire régional	10	5
TOTAL	**478**	**49**

MOT DE LA FIN

Le régime d'examen des plaintes joue un rôle majeur dans toute la démarche d'amélioration de la qualité des services concernant les différents établissements de santé situés sur le territoire de l'Outaouais.

Pour l'année 2013-2014, les 10 commissaires aux plaintes et à la qualité qui travaillent dans les différentes installations ont donc recommandé l'application de **527** mesures qui visent l'amélioration de la qualité des services au niveau de l'accessibilité, des droits particuliers, de l'organisation du milieu et des ressources matérielles, de l'aspect financier et des soins et services.

L'usager ou son représentant sont les premiers à en tirer des bénéfices et c'est aussi grâce à eux si la qualité des services peut atteindre des niveaux d'excellence plus élevés.

Remerciement

En terminant, il m'apparaît important de souligner le départ de madame Sylvie Daigle, commissaire locale au CSSS des Collines, qui a grandement contribué à l'amélioration de la qualité des services sur son territoire au cours des six dernières années.

Complément d'information

Pour plus d'information ou pour obtenir une copie complète du rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes des différentes installations de santé du territoire de l'Outaouais, vous pouvez consulter leur site internet dont les coordonnées apparaissent ci-dessous avec les coordonnées des commissaires.

COORDONNÉES DES COMMISSAIRES

ÉTABLISSEMENT	COMMISSAIRE	TÉLÉPHONE
Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais Québec http://santeoutaouais.qc.ca	M. Marc Larocque Commissaire régional 104, rue Lois Gatineau (Québec) J8Y 3R7 07_commissaire_plaintes@ssss.gouv.qc.ca	819 776-7653 1 800 567-9637
CENTRE DE RÉADAPTATION EN DÉPENDANCE DE L'OUTAOUAIS http://dependanceoutaouais.org/	Mme Marlyne Briand, commissaire locale Mme Michelle Piché, commissaire adjointe 135, rue St-Raymond Gatineau (Québec) J8Y 6X7 marlynebriand@ssss.gouv.qc.ca Michelle.piche@ssss.gouv.qc.ca	819 771-9502 1 877 771-9502
Centre de santé et de services sociaux de Gatineau www.csssgatineau.qc.ca	Mme Jocelyne Guénette, commissaire locale Mme Guylaine Ouimette, commissaire adjointe 909, boul. de La Vérendrye O. Local B-3214 Gatineau (Québec) J8P 7H2 jocelyneguenette@ssss.gouv.qc.ca guylaine_ouimette@ssss.gouv.qc.ca	819 966-6179 819 966-6101
Centre de santé et de services sociaux de la Vallée-de-la-Gatineau www.csssvg.qc.ca	M. Marc Larocque, commissaire local Centre administratif 309, boul. Desjardins Maniwaki (Québec) J9E 2E7 Marc.larocque@ssss.gouv.qc.ca	819 449-4690, poste 551

Centre de santé et de services sociaux de Papineau

www.cssspapineau.qc.ca

M. Louis-Philippe Mayrand, commissaire local
Centre administratif
578, rue Maclaren E.
Gatineau (Québec) J8L 2W1
Louis-philippe.mayrand@ssss.gouv.qc.ca

819 986-9917, poste 2240

Centre de santé et de services sociaux des Collines

www.santedescollines.qc.ca

Mme Sylvie Daigle, commissaire locale
101, Chemin Burnside
C.P. 160
Wakefield (Québec) J0X 3G0
sylviedaigle@ssss.gouv.qc.ca

819 459-1112, poste 2520

Centre de santé et de services sociaux du Pontiac

www.csspontiac.qc.ca

M. Benoit Paré
Commissaire local
160, Chemin de la Chute
Mansfield-et-Pontefract (Québec) J0X 1R0
Benoit_pare@ssss.gouv.qc.ca

819 683-3000, poste 265

CENTRE RÉGIONAL DE RÉADAPTATION LA RESSOURCE

www.crr-la-ressourse.qc.ca

Mme Marlyne Briand, commissaire locale
Mme Michelle Piché, commissaire adjointe
135, rue St-Raymond
Gatineau (Québec) J8Y 6X7
marlynebriand@ssss.gouv.qc.ca
Michelle.piche@ssss.gouv.qc.ca

819 771-9502
1 877 771-9502

Groupe Champlain

Un milieu qui entoure

www.chsldchamplain.com

Mme Hélène Poirier, commissaire locale
510, boul. de La Vérendrye
Gatineau (Québec) J8P 8B4
hpoirier.champlain@ssss.gouv.qc.ca

1 888 999-7484

Les Centres jeunesse de l'Outaouais

www.cjoutaouais.qc.ca

M. Louis-Philippe Mayrand
Commissaire local
105, boul. Sacré-Cœur
Gatineau (Québec) J8X 1C5
Louis-philippemayrand@ssss.gouv.qc.ca

819 771-6331, poste 2148

PAVILLON DU PARC

www.pavillonduparc.qc.ca

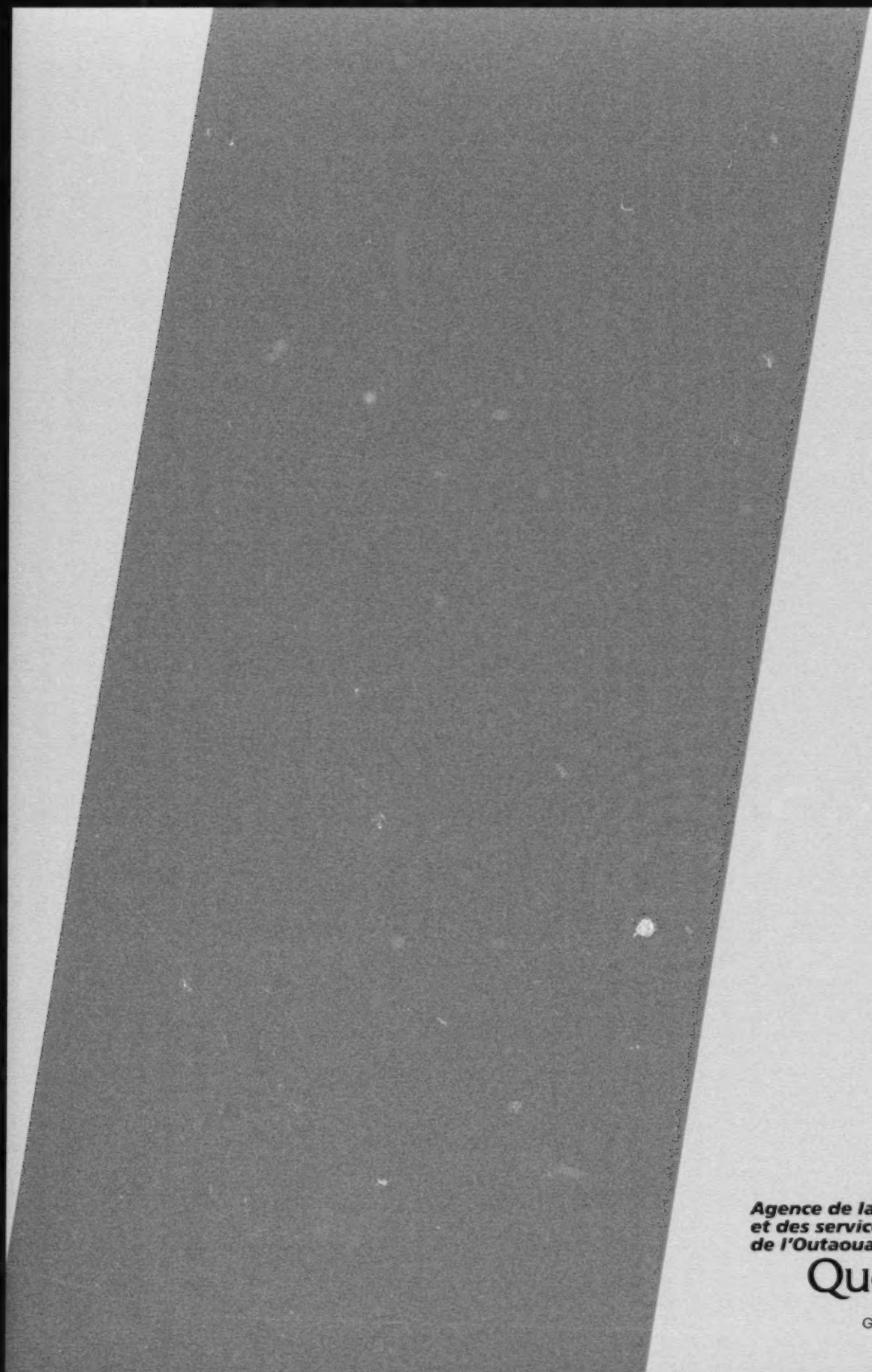
Mme Marlyne Briand, commissaire locale 819 771-9502
Mme Michelle Piché, commissaire adjointe 1 877 771-9502
135, rue St-Raymond
Gatineau (Québec) J8Y 6X7
marlynebriand@ssss.gouv.qc.ca
Michelle.piche@ssss.gouv.qc.ca

V I G I santé

C.H.S.L.D. V I G I de l'Outaouais

www.vigisante.com

Mme Nicole Gariepy, commissaire locale 514 684-0930,
565, boul. de l'Hôpital poste 1439
Gatineau (Québec) J8V 3T4
ngariepy@vigisante.com



Agence de la santé
et des services sociaux
de l'Outaouais

Québec

104, rue Lois
Gatineau (Québec) J8Y 3R7